

CAS REMPLI + BUDGET MODIFIABLE + RECETTE

n8n ou Make : décider sur un vrai besoin

Le dossier de travail pour comparer un flux avant de l'acheter ou de le déployer.

Une entreprise de maintenance reçoit des demandes par formulaire. Son équipe recopie le besoin dans le CRM, vérifie le contact et prépare l'intervention. Le pilote doit produire un brouillon fiable et traçable, avec un accord humain avant l'écriture.

À la fin, vous aurez un périmètre de pilote, un budget mensuel et une liste de preuves à demander au prestataire. Vous pourrez décider de tester, corriger ou écarter une option.

Commencez par ces trois actions

1

Lisez le cas rempli

Vérifiez que le résultat ressemble à ce que votre équipe doit obtenir.

2

Remplacez les cellules jaunes

Dans le tableur : votre volume, vos temps, vos coûts et vos exigences.

3

Demandez les sept essais

Conservez les sorties, les journaux et les unités facturées pour chaque outil.

Cas pédagogique fictif DEM-104. Les montants illustrent le calcul : ce ne sont ni des tarifs n8n/Make, ni des résultats clients. Aucun test comparatif exécuté sur ces plateformes n'est présenté.

Un cas rempli, de bout en bout

Le message est fictif. L'identité, la catégorie et la version de la fiche viennent d'un jeu de données de test. L'IA propose une extraction ; le flux vérifie ses champs avant de demander un accord.

« Bonjour, notre poste d'accueil ne démarre plus. Pouvez-vous prévoir une intervention mardi matin au site Rouen Centre ? Merci de me confirmer le créneau. »

Référence	DEM-104, reçue le 03/10/2026, formulaire de test
Contact	C-042, une correspondance unique dans le jeu de test
Fiche CRM	Version 7 ; site Rouen Centre
Informations absentes	Date précise du mardi, diagnostic, durée, prix, disponibilité

Champ du brouillon	Valeur attendue et raison
external_reference	DEM-104, conservée pour retrouver l'action après une erreur
contact_id / version	C-042 / 7, issus du CRM de test, pas devinés par l'IA
Objet	Poste d'accueil indisponible - Rouen Centre
Créneau demandé	« mardi matin », conservé comme texte du client
Date confirmée / prix	Non renseignés : le message ne permet pas de les confirmer
Statut	À valider ; aucun rendez-vous promis au client

Le responsable relit le besoin et approuve la proposition p1 pour la fiche version 7. Juste avant l'écriture, le flux vérifie cet accord et relit la version. Si elle a changé, il exige une nouvelle validation. La sortie attendue est un seul brouillon CRM portant DEM-104 et une trace de l'accord.

Critère de fin : retrouver le brouillon, sa référence, la version approuvée et l'auteur de l'accord. Un voyant vert dans l'outil ne suffit pas. Aucun e-mail client n'est envoyé par ce pilote.

Ce qui doit se passer en cas d'erreur

Le CRM crée le brouillon, mais sa réponse n'arrive pas. Le flux ne sait pas encore si l'écriture a réussi. Relancer immédiatement une création peut produire un doublon.

1

Chercher DEM-104

Interroger l'état réellement enregistré dans le CRM.

2

Une action retrouvée

Vérifier ses champs et rattacher le résultat au journal.

3

État inconnu

Placer la demande en revue et alerter le responsable.

Deux reprises simultanées peuvent toutes deux ne rien trouver. Une simple recherche avant création ne garantit donc pas l'unicité. Exigez un mécanisme atomique à la destination (clé d'idempotence ou contrainte unique) ou une coordination dont la résistance aux reprises concurrentes est démontrée.

Dans Make, Rollback concerne les modules compatibles avec les transactions et dépend du réglage auto-commit. Ce n'est pas un bouton d'annulation universel pour toutes les applications. La suppression d'une fiche n'annule pas forcément un message déjà envoyé. [3]

À transmettre au relais : où trouver la demande, comment lire son état, qui peut reprendre l'action et quelle preuve permet de fermer l'incident. Faites-lui reprendre un cas sans l'aide de l'auteur du flux.

Quelle option tester en premier ?

Il s'agit d'un ordre d'essai conditionnel, pas d'un classement mesuré. Une exigence obligatoire non démontrée suspend le choix, même si le prix est attractif.

Votre contrainte	Premier examen	Ce qui conditionne la suite
L'équipe exploite déjà Make	Make	Vérifier l'action CRM exacte, les droits et les sept essais. La familiarité seule ne valide pas le flux.
L'équipe exploite déjà n8n	n8n, dans son mode actuel	Même recette. Vérifier le maintien en condition opérationnelle et le relais.
Aucun outil ni exploitant dédié	Make et n8n Cloud	Comparer deux services hébergés, sur le même résultat métier et le coût complet. [1]
Orchestration à héberger chez vous	n8n auto-hébergé	Nommer l'exploitant, vérifier sauvegarde/restauration et tous les transferts vers un modèle externe. [1]
Action ou reprise indispensable absente	Suspendre ce candidat	Chiffrer et tester une adaptation. Ne pas compenser ce manque avec une moyenne de notes.

Exemple de décision DEM-104 : l'équipe fictive connaît déjà Make et accepte un service hébergé. Elle commence par un pilote Make. L'autorisation de déployer reste en attente des essais et du coût relevé. Si l'action CRM ou la reprise échoue, elle corrige puis reteste, ou évalue n8n Cloud sur les mêmes critères. Ce raisonnement ne démontre pas que Make est supérieur.

Un abonnement moins cher peut demander davantage d'exploitation. Dans cet exemple, économiser 60 € mais ajouter 2 heures à 60 €/h augmente le coût mensuel de 60 €. Les valeurs sont fictives.

Le coût qui change la décision

Même périmètre mensuel, 1 000 demandes toutes relues. Le temps de revue comprend validation et corrections ordinaires ; ne comptez pas ces minutes une seconde fois dans la maintenance.

Poste fictif	Calcul	€/mois
Relecture humaine	$1\,000 \times 30\text{ s} \div 3\,600 \times 36\text{ €/h}$	300
Service + modèle + hébergement	$60 + 20 + 0$	80
Maintenance technique	$2\text{ h} \times 60\text{ €/h}$	120
Coût récurrent	$300 + 80 + 120$	500
Mise en place répartie sur 12 mois	$1\,200\text{ €} \div 12$	100
Coût complet sur cette base	$500 + 100$	600

Si la revue prend 90 secondes, son coût passe à 900 €. Le coût complet atteint alors 1 200 €/mois. Avec un traitement manuel initial de 2 minutes à 36 €/h, la valeur du temps mobilisé est aussi de 1 200 €. Le gain théorique disparaît sur ce périmètre.

Du temps disponible n'est pas une économie de trésorerie garantie. Il faut pouvoir le réaffecter ou réduire une dépense réelle. Les crédits Make, les exécutions n8n et les appels au modèle ne se convertissent pas unité pour unité. Mesurez-les séparément. [1, 2]

Dans le tableur, changez d'abord les hypothèses jaunes. Le total récurrent et le total avec mise en place se recalculent. Une donnée manquante affiche « n.a. ». Pour une autre option, enregistrez une copie avec ses propres mesures.

La recette à remettre au prestataire

Essai	Résultat attendu
T01 - demande valide	Un seul brouillon correct après accord ; référence et preuve retrouvables.
T02 - identité ambiguë	Aucune écriture, demande placée en revue.
T03 - API indisponible avant écriture	Échec visible, aucune création, reprise contrôlée.
T04 - événement répété	Une seule action pour la même référence, y compris en concurrence.
T05 - fiche modifiée	Accord devenu périmé ; nouvelle validation obligatoire.
T06 - réponse perdue après création	Retrouver l'action existante ; pas de seconde création aveugle.
T07 - accord absent ou périmé	Aucune écriture tant qu'un accord valable ne porte pas sur la proposition courante.

Pour chaque outil, consignez version/plan, date, état final, durée humaine, unités du service, coût du modèle et lien vers la preuve. Faites les essais sur des données fictives et réinitialisez l'état entre cas indépendants. T04 et T06 doivent conserver leur état entre tentatives.

Décision proposée : poursuivre si toutes les exigences obligatoires sont démontrées, le coût accepté et le relais autonome ; corriger puis retester si un point reste ouvert ; écarter si la contrainte ne peut pas être satisfaite. Une case « non testé » ne vaut jamais réussite.

Sources et inspiration

Dossier original Initial IA. Les modèles Make inspirent l'exigence de partir d'un exemple concret accompagné d'instructions ; aucun scénario prêt à importer ni guide américain n'est reproduit. Les sources techniques ci-dessous documentent les fonctions, sans prouver une performance. Consultées le 3 octobre 2026.

[1] n8n : offres, Cloud et auto-hébergement

[2] Make : crédits et modes de consommation

[3] Make : limites de Rollback

[4] Make : bibliothèque de modèles